

113 年度「鄭豐喜獎學金」社福論文 佳作獎

行動不便者交通無障礙：檢討我國國際機場/港口無 障礙問題面面觀。

莊濟程
國立臺灣大學 法律學系法學組

摘要

本文探討行動不便者在我國國際機場及港口所面臨的無障礙交通問題，並提出相關改善建議。雖然我國政府與民間單位已開始提供無障礙設施和服務，仍然存在許多不足之處，影響身心障礙者的出行權益。本文將聚焦於目前存在的設施缺陷、政府應採取的措施，以及如何在輔具運輸過程中確保安全和賠償機制。

壹、緒論

行動不便者，特別是肢體障礙者，與其他人一樣有出行的需求，無論是旅遊、出差、探訪親友等，搭乘飛機或船隻往往是必需的交通方式。然而在現實中，這群人往往在出行上面臨許多交通上的障礙，以至於部分肢障者出行意願低落，更甚者，對獨自出行感到恐懼。本文旨在檢討我國國際機場和港口在無障礙設施和服務方面的不足，並提出具體的改善建議。

貳、 我國國際機場與港口無障礙設施的概況簡述

一、 無障礙設施與服務不足

依《身心障礙者權益保障法》第十六條第二項:「公共設施場所營運者，不得使身心障礙者無法公平使用設施、設備或享有權利。」在我國，國際機場和港口雖然有提供無障礙設施，卻常被指出設施不足或不夠友善。這些問題包括：無障礙通道與電梯數量不足，或距離過遠，導致行動不便者需要耗費大量時間和體力，並且，機場及港口的服務人員對無障礙服務的培訓不足，缺乏與身心障礙者的溝通技巧。

二、 現有服務的侷限性

除了物理設施的缺乏，服務的侷限性也影響了障礙者的出行體驗，例如:預約無障礙服務的流程繁瑣，導致旅客無法靈活安排出行；又或者機場與港口的資訊系統無法及時提供身心障礙者所需的無障礙設施位置和使用指引。

參、 實例分析：國內外無障礙設施的實際案例

一、 桃園國際機場的無障礙設施

桃園國際機場是我國重要的國際航空樞紐，該機場在設計上考慮到了

無障礙需求，設有無障礙通道、電梯以及專門的無障礙服務櫃台，供行動不便者預約並查詢無障礙服務。然而，實際上，許多旅客反映機場的無障礙設施雖然存在，但無法真正解決問題。部分通道距離過遠，對於使用輪椅或行動不便者而言，這意味著需要耗費大量時間和精力才能到達目的地。這反映出設施雖然存在，但在規劃上缺乏對行動不便者需求的深入理解。

二、 高雄港的無障礙服務

高雄港作為我國最大的海港之一，也在無障礙服務方面做出了努力。港口設有無障礙坡道和電梯，並配備了專業的無障礙服務人員協助行動不便者。然而，部分旅客反映導盲磚的設置存在問題，視障旅客在港口內通行時難以依靠導盲磚的指引。這些問題反映了港口在無障礙設施的設計上未能充分考慮到使用者的實際需求和使用體驗。

三、 國外無障礙設施的成功經驗

國外的許多機場和港口在無障礙設施上有著成功的經驗，例如瑞典的斯德哥爾摩機場和丹麥的哥本哈根港口。這些設施不僅提供了完善的無障礙通道和電梯，還設置了語音導航系統，方便視障旅客使用。這些設施不僅考慮到了行動不便者的需求，還在細節上做了優化，如提供簡化的預約程序、隨時更新的無障礙資訊以及定期檢查維護設施等。這種全面的無障礙服務，不僅體現了設施的完善，更強調了服務品質的提升。

肆、 反思與改進建議

一、 無障礙設施的完善與合理規劃

我國的國際機場和港口雖然具備無障礙設施，但實際效果仍有待提升。首先，在設計階段應更多地考慮行動不便者的實際需求，特別是在通道距離和無障礙設施位置的規劃上。例如，應縮短無障礙通道與主要區域（如登機口、檢查站）的距離，並提供更多便捷的無障礙交通工具，如無障礙接駁車，幫助旅客減少不必要的體力消耗。對於視障旅客應完善導盲磚系統，並提供語音導航或其他輔助設備，並且加強無障礙設施進行定期維護，確保其持續有效運作。

二、 增進服務人員的培訓與專業性

無障礙設施的有效運行不僅依賴於硬體設備的完善，服務人員的專業培訓同樣重要。無論是在機場還是港口，應加強服務人員的無障礙服務培訓，使其能夠快速且有效地應對身心障礙者的各類需求。針對視障旅客的問題，應對導盲磚等設施進行專門設計，並定期測試其是否符合視障人士的需求，且應要求服務人員能夠為視障及使用輪椅等輔具的旅客提供更多的實時引導服務。

三、 借鑒國外成功經驗，推動無障礙設施數位化

瑞典和丹麥等國家的成功經驗表明，無障礙設施的數位化是未來發展的重要方向。借鑒這些國家的做法，我國應推動無障礙設施與服務的數位化。例如，機場和港口可開發無障礙設施的導航應用程式，讓旅客能夠通

過手機方便地找到最適合自己的出行路線。此外，應開設簡便的無障礙服務預約系統，讓旅客能夠在線上快速完成預約和查詢，減少不必要的等待時間。

伍、 輔具運送安全與賠償機制之執行及法律上求償管道

一、 輔具運送過程中的安全保障

行動輔具對行走不便的身障者來說至關重要，因此，確保輔具在運送過程中的安全性應是無障礙服務的核心之一。機場和港口應建立專門的輔具運送渠道，並確保在搬運和儲存過程中對輔具進行適當的保護措施。

二、 輔具於運送過程中損壞的替代措施

當輔具在運送過程中發生損壞時，應該有明確的替代措施。首先，機場和港口應提供即時的應急輔具，確保旅客在等待賠償過程中仍能維持基本的行動能力；其次，應設立完善的賠償申請流程，讓旅客可以迅速得到輔具損壞的賠償，並且提供臨時替代輔具使用直到損壞的輔具被修復或替換。此舉可以有效保障的權益，避免因輔具損壞影響其旅行計畫或日常生活。

三、 輔具於運送過程中損壞之法律上損害賠償試析

運送輔具至旅客指定的目的地，為完成一定工作而債務人給付報酬之行為，係民法六百二十二條以下之承攬運送契約，若於運送中因運送人之過失導致運送物的毀損，按民法六百三十四條，運送人需負不完全給付之債務不履行之責，且按同法六百三十八條，可一並請求因此而生的其他損害。

陸、 結論

推動國際機場與港口無障礙設施的完善，是保障身障者出行權益的重要課題。本文透過桃園國際機場與高雄港的實際案例，指出現有設施的不足之處，並借鑒瑞典與丹麥等國的成功經驗，提出了具體的改善建議。設施的合理規劃、無障礙服務的數位化，以及服務人員的專業培訓，皆為提升無障礙交通體驗的關鍵。輔具運送過程中的安全保障與賠償機制亦是不可忽視的一環。唯有通過全方位的改善措施，才能真正實現無障礙交通的願景，讓行動不便者享有平等、便捷的出行體驗。